

DETERMINAZIONE N. 05/2026DICU

ISTRUZIONI OPERATIVE RELATIVE ALL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE SULLE RISPOSTE AI
RECLAMI (ARTICOLO 38 DEL TIQV) – ANNO 2026

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481/95 e s.m.i (di seguito: legge 481/95) che prevede all'art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23 lo svolgimento di rilevazioni demoscopiche della soddisfazione dei clienti e dell'efficacia dei servizi;
- il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 2016/679 (di seguito: GDPR) e s.m.i., entrato in vigore il 24 maggio 2016;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. (di seguito: Codice Privacy);
- il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante: "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici";
- il "Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi" Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) dell'11 dicembre 2014, 603/2014/A;
- la deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com e il relativo Allegato A recante "Disposizioni in materia di obblighi informativi di natura anagrafica a carico degli operatori dei settori di competenza dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente - Testo integrato anagrafica operatori (TIAO)";
- la deliberazione dell'Autorità 4 luglio 2024, 275/2024/A recante designazione del Responsabile della protezione dati dell'Autorità;
- la deliberazione dell'Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com recante "Revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: deliberazione 399/2025/R/com) che aggiorna la regolazione relativa ai servizi di assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas naturale, e in particolare l'Allegato A "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" (di seguito: TIQV), in vigore dal 1° gennaio 2026;
- la determinazione DACU del 7 ottobre 2019, n. 3/2019, con la quale sono state approvate le *"Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) anno 2019"* (di seguito: determinazione DACU n. 3/2019);
- la determinazione DACU del 23 ottobre 2019, n. 7/2019, con la quale sono state apportate modifiche alle *Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* di cui agli Allegati A, B1 e B2 alla determina 3/DACU/2019 (di seguito: determinazione DACU n. 7/2019);

- la determinazione DACU del 4 agosto 2020, n. 6/2020, con la quale sono state approvate le *“Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) anno 2020”*;
- la determinazione DACU del 19 maggio 2021, n. 5/2021, con la quale sono state approvate le *“Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – anno 2021”*;
- la determinazione DACU del 21 giugno 2022, n. 3/2022, con la quale sono state approvate le *“Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – anno 2022”*;
- la determinazione 16 marzo 2023, n. 18/2023 – DAGR, con la quale è stata avviata una procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, finalizzata all’affidamento dei servizi di ricerca di mercato per l’Autorità in tema di qualità dei servizi, tutela e informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- la determinazione 22 giugno 2023, n. 38/2023-DAGR, con la quale è stata aggiudicata la procedura di gara telematica aperta, in ambito comunitario, finalizzata all’affidamento dei servizi di ricerca di mercato per in tema di qualità dei servizi, tutela e informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati;
- la determinazione 28 giugno 2023, n. 41/2023-DAGR, che ha preso atto dell’efficacia dell’aggiudicazione della procedura di gara telematica aperta CIG 96884287B4 disposta dalla determinazione n. 38/2023-DAGR, alla società IZI S.p.a.;
- la determinazione 28 settembre 2023, n. 2/2023-DICU, con la quale sono state approvate le *“Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – anno 2023”* (di seguito: determina n. 2/2023 DICU);
- la determinazione 11 settembre 2024, n. 9/2024-DICU, con la quale sono state approvate le *“Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione (articolo 38 del TIQV) – anno 2024”* ;
- il chiarimento dell’Autorità del 15 gennaio 2024 *“Chiarimento in merito al TIQV – Rimozione del servizio di tutela del gas naturale”*;
- la determinazione 19 settembre 2025, n. 2/2025-DICU, con la quale sono state approvate le *“Istruzioni Operative relative all’indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami (articolo 38 del TIQV) – anno 2025”* (di seguito: determinazione n. 2/2025-DICU);
- la determinazione 16 marzo 2026, n. 29/DAGR/2026 con la quale è stata avviata una procedura di gara aperta telematica sopra soglia di rilevanza europea, finalizzata alla selezione di un operatore economico con il quale stipulare un contratto di appalto avente ad oggetto lo svolgimento di servizi di ricerca di mercato in materia di qualità dei servizi, tutela e informazione dei consumatori nei settori regolati;
- la determinazione 6 agosto 2026, 66/DAGR/2026 con la quale è stata aggiudicata la procedura di gara telematica CIG BB39AEC35A avviata con la determinazione 29/DAGR/2026 alla società Centro Statistica Aziendale S.r.l.;
- il contratto sottoscritto e stipulato - con sottoscrizione digitale ai sensi dell’art. 18, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. – tra, da una parte, l’Autorità, in persona del

Direttore a.i. della Direzione Affari Generali e Risorse, p.t., e la società Centro Statistica Aziendale S.r.l in persona del suo Legale Rappresentante, dall'altra parte;

- la comunicazione della società Centro Statistica Aziendale S.r.l, del 15 ottobre 2026 (prot. Autorità 79240), recante “Accordo di nomina di Centro Statistica Aziendale S.r.l. quale responsabile del trattamento dei dati” (di seguito: comunicazione del 15 ottobre 2026);

Considerato che:

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli generali o specifici di qualità dei servizi;
- l’articolo 2, comma 12, lettera m), della legge 481/95 assegna all’Autorità la funzione di valutare reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti o dai consumatori, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei soggetti esercenti il servizio, nei confronti dei quali interviene imponendo, ove opportuno, modifiche alle modalità di esercizio degli stessi;
- tra i compiti assegnati dalla legge n. 481/95 all’Autorità rientra lo svolgimento di rilevazioni demoscopiche della soddisfazione dei clienti e dell’efficacia dei servizi (art. 2, comma 12, lettere i), l), e n) e comma 23), al fine di verificare periodicamente la qualità delle prestazioni e la loro efficacia attraverso la valutazione dei clienti;
- in attuazione di tale norma di legge, l’Autorità ha emesso un “*Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l’efficacia dei servizi*”, di cui alla deliberazione 603/2014/A (art. 5, commi 1 e 3);
- l’Autorità ha regolato, con il TIQV, la qualità commerciale dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale prevedendo, tra l’altro:
 - a) indicatori di qualità commerciale relativamente ad alcune prestazioni dei venditori, tra le quali la risposta motivata a reclami scritti, la rettifica di fatturazione e la rettifica di doppia fatturazione, soggette a standard specifico e la risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione e a richieste scritte di informazioni, soggette a standard generale;
 - b) la procedura di presentazione dei reclami scritti e il contenuto minimo della risposta motivata;
 - c) le modalità e le tempistiche con le quali il venditore formula la richiesta di dati tecnici qualora, ai fini della risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni del cliente finale, debba necessariamente acquisire dati e informazioni dal distributore;
 - d) gli obblighi di registrazione e comunicazione dei dati di qualità commerciale all’Autorità, anche al fine della pubblicazione comparativa delle performance;
 - e) le modalità e le tempistiche di erogazione degli indennizzi automatici dovuti al cliente per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità;
- la deliberazione 399/2025/R/com ha revisionato il TIQV con decorrenza dal 1° gennaio 2026 rafforzando la qualità dei servizi di assistenza ai clienti finali e confermando le rilevazioni di soddisfazione degli utenti come strumento di monitoraggio della qualità;

- l'articolo 38, comma 1, del TIQV stabilisce che l'Autorità svolge ogni anno un'indagine di soddisfazione rivolta ai clienti finali che hanno ricevuto una risposta a un reclamo scritto da parte di un venditore di energia elettrica o gas; i venditori coinvolti nell'indagine sono individuati con una specifica determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti, che definisce altresì gli obiettivi dell'indagine, i tempi di svolgimento, i criteri e la metodologia, i dati necessari all'effettuazione dell'indagine, i dati da mettere a disposizione dell'Autorità e le modalità di eventuale pubblicazione dei risultati;
- le imprese di vendita coinvolte nell'indagine sono individuate tenendo conto della numerosità dei reclami ricevuti nel 2025, e comunicati all'Autorità nell'ambito degli obblighi previsti dal TIQV, nonché delle esigenze statistiche e metodologiche necessarie ad assicurare la rappresentatività del campione e l'affidabilità dei risultati dell'indagine;
- il comma 2 del sopracitato articolo stabilisce, altresì, che l'indagine è effettuata attraverso la metodologia del *call-back*, intervistando i clienti che, sulla base delle registrazioni del venditore, risultano aver ricevuto una risposta a un proprio reclamo
- e prevede che il venditore fornisca gli elenchi dei clienti finali destinatari di una risposta corredati delle informazioni necessarie allo svolgimento dell'indagine, secondo le Istruzioni Operative stabilite dall'Autorità e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR);
- i venditori sono tenuti inoltre a informare i clienti che i loro dati potranno essere comunicati ai fini dell'indagine, nell'ambito delle informative sul trattamento dei dati personali;
- lo stesso TIQV, all'articolo 38, comma 3, stabilisce che in esito all'indagine di soddisfazione dei clienti finali, per ogni venditore è determinato un valore stimato dell'indice complessivo di soddisfazione dei clienti - ICS, variabile tra 0 e 100 e comprensivo delle valutazioni dei diversi fattori di qualità oggetto dell'indagine, determinato come valore minimo di un intervallo unilatero di confidenza al 95% di probabilità;
- prevede, inoltre, che gli esiti dell'indagine e le informazioni raccolte possano essere pubblicati annualmente, anche con modalità comparative.

Considerato inoltre che:

- il *Codice Privacy* stabilisce, all'articolo 2-ter, comma 2, che la comunicazione fra titolari che effettuano trattamenti di dati personali, diversi da quelli ricompresi nelle particolari categorie di cui all'articolo 9 del GDPR e di quelli relativi a condanne penali e reati di cui all'articolo 10 del GDPR, per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri è ammessa se necessaria per l'adempimento di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'esercizio di pubblici poteri attribuiti a una pubblica amministrazione, ivi incluse le Autorità indipendenti;
- l'Autorità è titolare del trattamento dei dati comunicati ai sensi del predetto articolo 2-ter, comma 2, del *Codice Privacy* per lo svolgimento dell'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami ai sensi dell'articolo 38 del TIQV per l'anno 2026;
- con l'accordo di nomina di cui alla comunicazione del 12 ottobre 2026 l'Autorità ha nominato la società Centro Statistica Aziendale S.r.l., che ha accettato, quale

responsabile del trattamento dei dati funzionale all'effettuazione delle indagini demoscopiche, ai sensi dell'articolo 28 del GDPR; l'Autorità, acquisendo in parte i dati personali direttamente dagli interessati e in parte dai venditori, è tenuta a rendere agli stessi l'informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR;

- al fine di soddisfare l'obbligo informativo nei confronti degli interessati, l'Autorità ritiene adeguato l'inserimento da parte dei venditori di una versione sintetica dell'informativa nelle risposte scritte ai clienti finali e ai delegati dei clienti medesimi, che a sua volta rinvii chiaramente a una versione estesa della medesima informativa che sarà pubblicata sul sito internet dell'Autorità, nella sezione "Privacy policy e note legali" del sito internet dell'Autorità <https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali>.

Considerato infine che:

- il TIQV prevede, all'articolo 34, specifici obblighi di registrazione in capo ai venditori con riferimento ai dati relativi ai reclami;
- in particolare, le imprese sono tenute a registrare, oltre al codice di rintracciabilità con il quale viene identificato il singolo reclamo o la singola richiesta:
 - la tipologia di cliente finale;
 - la tipologia di fornitura;
 - i dati identificativi del cliente finale o del richiedente;
 - la data di ricevimento;
 - l'eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
 - l'eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
 - la data di invio della risposta motivata;
 - la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
 - il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;
- il TIQV prevede altresì:
 - che tra i dati soggetti all'obbligo di registrazione figurino anche quelli necessari all'effettuazione dell'indagine di soddisfazione di cui all'articolo 38 del TIQV
 - le tipologie di fornitura che impattano anche sulla classificazione dei reclami e conseguentemente sulle modalità di effettuazione delle indagini demoscopiche;
- con la determinazione DACU, n. 7/2019, sono state apportate modifiche alle *Istruzioni Operative relative all'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami e alle richieste di informazione* di cui all'Allegato A alla determinazione DACU n. 3/2019 ed è stata predisposta e resa disponibile ad uso dei venditori un'area operativa da dedicare in via esclusiva all'indagine sulle risposte ai reclami, attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica per la trasmissione dei dati all'Autorità, accessibile dall'Anagrafica operatori dell'Autorità tramite SPID.

Ritenuto che:

- le indagini svolte negli anni 2019-2025 consentano di confermare anche per il 2026:

- a) la validità della metodologia adottata per l'esecuzione delle interviste, come già codificata dalle determinazioni DACU nn. 3 e 7 del 2019, nonché la robustezza del modello utilizzato per l'individuazione dell'*indice di customer satisfaction*;
- b) le modalità per l'acquisizione degli elenchi dei clienti che hanno ricevuto una risposta scritta a un reclamo dalle aziende di vendita;
- c) l'opportunità che i venditori utilizzino, per lo svolgimento dell'indagine, un'apposita area operativa a tale scopo predisposta, che garantisca adeguata protezione nella comunicazione dei dati personali strettamente necessari all'effettuazione dell'indagine attraverso l'utilizzo della piattaforma informatica accessibile tramite SPID esclusivamente attraverso l'Anagrafica operatori dell'Autorità e che l'area operativa rispetti le prescrizioni per il trattamento dei dati personali secondo il GDPR;
- a) sia opportuno aggiornare, per l'indagine che si svolgerà a partire dal 28 ottobre 2026, in coerenza con le modifiche regolatorie entrate in vigore dal 1° gennaio 2026, le *Istruzioni Operative relative all'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami* utilizzate per la precedente indagine, tenuto conto del contratto sottoscritto con la società Centro Statistica Aziendale S.r.l. l'8 settembre 2026, e in particolare, il periodo di effettuazione dell'indagine per l'anno 2026;
- sia altresì opportuno prevedere alcune modifiche al questionario da utilizzare per l'indagine relativa al 2026, mediante l'inserimento di alcune domande riguardanti la conoscenza e l'utilizzo del Servizio Conciliazione nel questionario utilizzato per la precedente indagine svolta nel 2025 e allegato alla determinazione n. 2/2025-DICU, con la quale sono state approvate le "Istruzioni Operative relative all'indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami (articolo 38 del TIQV) – anno 2025" (Allegato B)

DETERMINA

1. di aggiornare e approvare le "*Istruzioni Operative relative alla indagine di soddisfazione sulle risposte ai reclami (articolo 38 del TIQV) – Anno 2026*", (Allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione, il questionario da utilizzare nell'indagine (Allegato B) e l'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 GDPR, che sarà pubblicata sul sito internet dell'Autorità, nella sezione <https://www.arera.it/privacy-policy-e-note-legali>, (Allegato C).
2. di pubblicare la presente determinazione, sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it).

Milano, 22 ottobre 2026

Il Direttore

Rosita Carnevalini

